
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

First Semester Examination
2010/2011 Academic Session

November 2010

EUP 301/3 – Engineering Management *[Pengurusan Kejuruteraan]*

Duration : 3 hours
[Masa : 3 jam]

Please check that this examination paper consists of **FOURTY ONE (41)** pages of printed material before you begin the examination.

*[Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **EMPAT PULUH SATU (41)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.]*

Instructions : Answer **ALL** questions in **SECTION A**.

Objective Questions **SECTION B and C**. Answer **ALL** questions on the OMR paper..

This question paper should not be taken out from the Exam Hall.

[Arahan : Jawab **SEMUA** soalan dalam **BAHAGIAN A**.

Soalan Objektif **BAHAGIAN B dan C**. Jawab **SEMUA** soalan dalam kertas OMR.

Kertas soalan ini tidak dibenarkan dibawa keluar dari Dewan Peperiksaan.

You may answer the question either in Bahasa Malaysia or English.

[Anda dibenarkan menjawab soalan sama ada dalam Bahasa Malaysia atau Bahasa Inggeris].

All questions **MUST BE** answered on a new page.

*[Semua soalan **MESTILAH** dijawab pada muka surat baru].*

In the event of any discrepancies, the English version shall be used.

[Sekiranya terdapat percanggahan pada soalan peperiksaan, versi Bahasa Inggeris hendaklah diguna pakai].

SECTION A

Answer All Question.

1. a) Jambatan Sdn Bhd, requires approximately RM 1,500,000 as capital cost for the development of a bridge. Four debt financing options have been offered by several financial institutions to the company:
 - i) Simple interest loan at the annual rate of 8.5% over 8-year return period where the principal and interest are paid at the end of loan period
 - ii) Compound interest loan at the annual rate of 8 % over 8-year return period where the principal and interest are paid at the end of loan period
 - iii) Compound interest loan at the annual rate of 10 % over 6-year return period where the principal and interest are paid on annual basis (annual payment is fixed at 15 % of the principal debt)
 - iv) Compound interest loan at the annual rate of 9 % over 7-year return period where the principal and interest are paid on annual basis (annual payment is fixed at 10 % of the principal debt)

Select the best debt financing option and justify your decision.

[25 marks]

SECTION B: OBJECTIVE QUESTIONS.

Answer all questions

1. Marketing seeks to create and manage profitable customer relationships by delivering _____ to customers.
 - a. superior value
 - b. competitive prices
 - c. superior service
 - d. superior promotion
 - e. product assortment

2. Market research includes all of the following EXCEPT:
 - a. collecting data
 - b. creating data
 - c. recording data
 - d. interpreting data
 - e. analyzing data

3. Which of the following marketing stimulus considered NOT one of the four Ps?
 - a. product
 - b. packaging
 - c. price
 - d. promotion
 - e. place

4. Kamal decides to add new sales representatives and increase advertising in his new market for her line of security systems. Kamal is pursuing a _____ growth strategy.
 - a. product proliferation
 - b. market development
 - c. market penetration
 - d. diversification
 - e. product development

- 5 . Consumers frequently use the Internet during the _____ stage of the consumer decision process.
- need recognition
 - postpurchase evaluation
 - information search
 - situational factor analysis
 - ritual consumption
6. The consumer decision process are frequently influenced by consumer's external social environment factors such as:
- impulse, habitual, and limited problem solving process
 - functional and psychological needs
 - universal, retrieval, and evoked sets
 - cognitive, affective, and behavioral environment
 - family, reference groups, and culture
7. Business-to-business marketing refers to buying and selling goods or services to be used by:
- manufacturers
 - wholesalers
 - retailers
 - producers
 - all of the above
8. One similarity between both the B2B and B2C buying processes is its begin with:
- central planning
 - need recognition
 - postpurchase dissonance
 - alternative evaluation
 - order specification

9. A(n) _____ controls the flow of information to others in the buying center.
- a. buyers
 - b. initiators
 - c. influencers
 - d. users
 - e. gatekeepers
10. Amran has formal authority to select the suppliers and arrange terms of purchase for many of the items his firm uses. His role in the buying center is one of _____.
- a. user
 - b. influencer
 - c. buyer
 - d. decider
 - e. gatekeeper
11. _____ involves defining the firm's marketing mix variables so that target customers have a clear, distinctive, and desirable understanding of the firm's offerings relative to competitors' offerings.
- a. Processing
 - b. Perceptualizing
 - c. Positioning
 - d. Proportioning
 - e. Prospecting
12. Product planners need to think about products and services on three levels. The second level is where the company turns the core benefit into a(n) _____.
- a. augmented product
 - b. brand equity
 - c. brand extension
 - d. industrial product
 - e. actual product

13. Marketers spend billions of dollars annually attempting to build effective brands. The basic benefit of a brand is that it:
- creates a basis for effective packaging.
 - provides a way for a firm to differentiate its product offerings from those of its competitors.
 - offers consumers promotional parity.
 - allows manufacturers to ignore promotional expenditures.
 - reduces the need for stock keeping units.
14. Which of the stages in the product life cycle is characterized by rapid market acceptance, increasing sales, and increasing profits?
- introduction
 - maturity
 - growth
 - decline
 - development
15. Firms set prices as low as possible in order to become the _____.
- product quality leader
 - market share leader
 - customer quality leader
 - profit maximization leader
 - price leader
16. Rita estimates the average cost of her floral arrangements is \$15 regardless of whether she is doing 10 or 50 arrangements that day. She adds a standard markup to the \$15 estimate to determine her price. Rita is using a _____ pricing strategy.
- improvement value
 - value-based
 - everyday low pricing
 - reference-based
 - cost-based

17. Companies facing the challenge of setting prices for the first time can choose between two broad strategies: market-penetration pricing and _____.
- a. market-level pricing
 - b. market-competitive pricing
 - c. market-skimming pricing
 - d. market-price lining
 - e. market-price filling
18. Ramli is the first retailer in town to sell computer game softwares. Ramli wants to quickly capture as much of the market for the new games as possible. Ramli will likely use a _____ pricing strategy.
- a. price bundling
 - b. market penetration
 - c. price fixing
 - d. price referencing
 - e. price skimming
19. Supply chain management adds value for customers by:
- a. maximizing total distribution costs
 - b. use of exclusive geographic territories
 - c. getting products to customers efficiently
 - d. incorporating universal product codes
 - e. maximizing distributional access
20. In recent years, _____ has/have been growing fast. This includes selling to final consumers through direct mail, catalogs, telephone, and the Internet.
- a. specialty stores
 - b. shopping centers
 - c. superstores
 - d. nonstore retailing
 - e. e-commerce

21. _____ includes all activities involved in selling goods and services to those buying for resale or business use.
- a. Wholesaling
 - b. Retailing
 - c. Franchising
 - d. Discounting
 - e. Disintermediation
22. Susan often does her shopping on the Internet in airports as she waits for her flight. For Susan, Internet retailing primarily provides the benefit of:
- a. product category
 - b. access to information
 - c. accessibility
 - d. reduced shipping costs
 - e. interpersonal trust
23. Bridal shops, medical equipment stores, and locksmiths are all examples of:
- a. department stores
 - b. off-price retailers
 - c. discount stores
 - d. extreme value stores
 - e. category specialist stores
24. Retailing is defined as the set of business activities that:
- a. focuses on a firm's core values.
 - b. offers multiple supply chain relationships.
 - c. adds value to products and services sold to final consumers.
 - d. separates wholesaling from manufacturing.
 - e. occurs in brick and mortar space.

25. Which of the following retail stores would emphasize personal selling the most as part of the firm's promotional efforts?
- a. jewelry store
 - b. convenience store
 - c. restaurant
 - d. second-hand clothing store
 - e. bakery
26. Which of the five major promotion tools includes press releases and special events?
- a. sales promotion
 - b. personal selling
 - c. direct marketing
 - d. public relations
 - e. publicity
27. In integrated marketing communications, encoding means:
- a. converting consumers' ideas into value propositions
 - b. interpreting what is noncommercial speech versus commercial speech
 - c. converting the decoder into the receiver
 - d. interpreting click-through rates
 - e. converting the sender's ideas into a message, which could be verbal, visual or both
28. In the AIDA model:
- a. advertising leads to interest, which hopefully leads to desire and then, action
 - b. awareness leads to integration, which hopefully leads to desire and then, action
 - c. awareness leads to interest, which hopefully leads to desire and then, action
 - d. awareness leads to interest, which hopefully leads to desire and then, attention
 - e. awareness leads to interest, which hopefully leads to discussion and then, action

29. When the objective is to build primary demand, such as when introducing a new product category, _____ is used heavily.
- Persuasive advertising
 - Informative advertising
 - Comparative advertising
 - Patronage advertising
 - Institutional advertising
30. Personal selling can take place in all of the following situations EXCEPT:
- face-to-face
 - over the Internet
 - by telephone
 - through the newspaper
 - video conferencing
31. One of the advantages of personal selling over other types of marketing communications is:
- salespeople can customize their message for a specific buyer.
 - it almost always costs less than other marketing communication alternatives.
 - it has greater reach than advertising.
 - cold calling is easier than direct mail advertising.
 - all of the above.
32. The goal of customer relationship management is to:
- manage every customer relationship differently.
 - manage every customer relationship to maximum potential profitability.
 - reduce inefficient relationships through customer care.
 - identify and build loyalty among a firm's customers.
 - generate relationships with all of a firm's customers.

33. Which of the following is NOT one of the six macro environmental factors affecting a firm's strategic marketing planning process?
- a. Culture
 - b. Demographics
 - c. Just-in-time delivery system
 - d. Social issues
 - e. Technological advances
34. Strategic efforts to supply consumers with environmentally friendly merchandise is called:
- a. the uncommon truth
 - b. green marketing
 - c. the Green Giant generation
 - d. the inconvenient truth
 - e. earth day
35. A product is _____ that can be offered through a voluntary marketing exchange.
- a. the combination of a firm's marketing mix
 - b. the sum of brand awareness and brand association
 - c. the category depth
 - d. the total components utilized in stock keeping units
 - e. anything of value to consumers
36. Brands are _____ that can be protected through trademarks and copyrights.
- a. products
 - b. perceptions
 - c. liabilities
 - d. consumers
 - e. assets

37. If the price for a product increases, the demand for the complementary product will:
- a. decrease
 - b. increase
 - c. stay the same
 - d. become more elastic
 - e. become more inelastic
38. The first step in the new-product development process is _____.
- a. idea generation
 - b. idea screening
 - c. concept development
 - d. concept testing
 - e. test marketing
39. Coupons, rebates, and online discounts are types of:
- a. in-store promotions
 - b. specialty product displays
 - c. pricing promotions
 - d. off-price wholesaling
 - e. mass media advertising
40. The increased use of customer databases has enabled marketers to identify and track consumers over time and across purchase situations, and has contributed to the rapid growth in:
- a. media advertising
 - b. publicity
 - c. public relations
 - d. sales promotions
 - e. direct marketing

SECTION C: OBJECTIVE QUESTIONS.

Answer all questions

1. The basic functions of the management process include all of the following **EXCEPT** _____.
 - a. planning
 - b. organizing
 - c. outsourcing
 - d. leading

2. _____ is the process of acquiring, training, appraising, and compensating employees, and attending to their labor relations, health and safety, and fairness concerns.
 - a. Industrial psychology
 - b. Labor relations
 - c. Human resource management
 - d. Behavioral management

3. _____ is the right to make decisions, to direct the work of others, and to give orders.
 - a. Leadership
 - b. Authority
 - c. Delegation
 - d. Management

4. Which of the following refers to the authority exerted by an HR manager as coordinator of personnel activities?
 - a. staff authority
 - b. line authority
 - c. functional authority
 - d. corporate authority

5. _____ exists when an employer treats an individual differently because that individual is a member of a particular race, religion, gender, or ethnic group.
- a. Unintentional discrimination
 - b. Disparate impact
 - c. Disparate treatment
 - d. Adverse impact
6. When companies utilize _____, they take steps to eliminate the present effects of past discrimination.
- a. affirmative action
 - b. executive orders
 - c. rehabilitation action
 - d. civil rights guidelines
7. Which of the following refers to an analysis by which an organization measures where it currently stands and determines what it has to accomplish to improve its HR functions?
- a. HR methodology
 - b. HR benchmark
 - c. HR checklist
 - d. HR audit
8. Which of the following terms refers to the process of comparing and analyzing the practices of one firm with those of a high-performing company?
- a. benchmarking
 - b. diversifying
 - c. offshoring
 - d. strategizing

9. Which of the following terms refers to a set of human resource management policies and practices that promote organizational effectiveness?
- management by objectives system
 - human resource metric
 - corporate-level strategy
 - high-performance work system
10. Human resource strategies are the _____ used to support a firm's strategic goals.
- visions and objectives
 - policies and practices
 - missions and goals
 - plans and evaluations
11. Exporting jobs from developed countries to countries with low labor force costs is known as _____.
- freelancing
 - unionizing
 - offshoring
 - integrating
12. Which of the following provides a summary of a firm's intended direction and shows, in broad terms, "what we want to become"?
- mission statement
 - strategic plan
 - code of ethics
 - vision statement
13. The information resulting from a job analysis is used for writing _____.
- job descriptions
 - corporate objectives
 - personnel questionnaires
 - training requirements

14. Interviews for the purpose of collecting job analysis data will most likely address all of the following topics **EXCEPT** _____.
- a. hazardous conditions
 - b. primary work duties
 - c. necessary experience
 - d. personal hobbies
15. Which of the following is the primary source of information an employer uses to write a job specification?
- a. job summary
 - b. work functions
 - c. job description
 - d. performance standards
16. Job _____ means assigning workers additional same-level activities.
- a. shifting
 - b. enrichment
 - c. assignment
 - d. enlargement
17. Which of the following describes a job in terms of measurable and observable behaviors that an employee doing the job must exhibit to do the job well?
- a. competency-based job analysis
 - b. Department of Labor procedure
 - c. functional job analysis
 - d. Standard Occupational Classification system

18. Which of the following terms refers to the background investigations, tests, and physical exams that firms use to identify viable candidates for a job?
- a. selection tools
 - b. job analysis methods
 - c. job specifications
 - d. personnel techniques
19. The process of deciding how to fill executive positions at a firm is known as _____.
- a. internal recruiting
 - b. succession planning
 - c. long-term forecasting
 - d. advanced interviewing
20. Which of the following is the primary advantage of college recruiting?
- a. minimal preparation required
 - b. flexible, short-term interview schedule
 - c. inexpensive method of screening applicants
 - d. access to a source of management trainees
21. Direct financial payments include all of the following **EXCEPT** _____.
- a. wages
 - b. insurance
 - c. salaries
 - d. incentives
22. Which of the following terms refers to the consistency of scores obtained by the same person when retested with alternate forms of the same test?
- a. equivalency
 - b. reliability
 - c. expectancy
 - d. objectivity

23. The first step in the test validation process is _____.
a. creating a test battery
b. developing an expectancy chart
c. administering tests
d. analyzing the job
24. _____ tests include assessments of general reasoning ability and of specific mental abilities like memory and inductive reasoning.
a. Motor ability
b. Personality
c. Achievement
d. Cognitive
25. A(n) _____ is a simulation in which candidates perform realistic tasks in hypothetical situations and are scored on their performance.
a. work sampling event
b. video-based situation
c. management assessment center
d. applicant personality test
26. What is the first step in the recruitment and selection process?
a. performing initial screening interviews
b. building a pool of candidates
c. performing candidate background checks
d. interviewing possible candidates
27. _____ means having a person learn a job by actually doing it.
a. In-house training
b. On-the-job training
c. Socialization
d. Social learning

28. How many steps are involved in the job analysis process?
- a. two
 - b. four
 - c. six
 - d. eight
29. Managers use _____ to uncover essential duties that have not been assigned to specific employees.
- a. work activities
 - b. job specifications
 - c. job analysis
 - d. performance standards
30. Which of the following traits is most likely to be assessed accurately during an interview?
- a. honesty
 - b. intelligence
 - c. agreeableness
 - d. conscientiousness
31. Which type of interview follows a performance appraisal and primarily addresses an employee's performance rating?
- a. selection
 - b. appraisal
 - c. exit
 - d. directive

32. The methods used to give new or present employees the skills they need to perform their jobs are called _____.
- a. orientation
 - b. training
 - c. development
 - d. appraisal
33. Which performance appraisal technique lists traits and a range of performance values for each trait?
- a. behaviorally anchored rating scale
 - b. graphic rating scale
 - c. forced distribution
 - d. narrative assessment
34. _____ is a process for enabling employees to better understand and develop their career skills and interests and to use these skills and interests most effectively within the company and afterwards.
- a. Organizational development
 - b. Career management
 - c. Career development
 - d. Career planning
35. Unions typically negotiate all of the following issues **EXCEPT** _____.
- a. wage rates
 - b. income security
 - c. unpaid medical leave
 - d. health care benefits

BAHAGIAN A

Jawab semua soalan.

1. a) *Jambatan Sdn Bhd memerlukan RM 1,500,000 sebagai modal asas untuk kerja-kerja pembinaan sebuah jambatan. Empat pilihan pinjaman kewangan telah ditawarkan kepada syarikat tersebut oleh beberapa insititusi kewangan:*
 - i) *Pinjaman faedah mudah pada kadar 8.5 % pulangan tahunan untuk tempoh 8 tahun di mana prinsipal dan kadar pulangan kaedah di bayar di penghujung tempoh pinjaman*
 - ii) *Pinjaman faedah kompoun pada kadar 8 % pulangan tahunan untuk tempoh 8 tahun di mana prinsipal dan kadar pulangan kaedah di bayar di penghujung tempoh pinjaman*
 - iii) *Pinjaman faedah kompoun pada kadar 10 % pulangan tahunan untuk tempoh 6 tahun di mana prinsipal dan kadar pulangan kaedah di bayar di penghujung setiap tahun (bayaran tahunan ditetapkan pada kadar 15 % daripada pinjaman prinsipal)*
 - v) *Pinjaman faedah kompoun pada kadar 9 % pulangan tahunan untuk tempoh 7 tahun di mana prinsipal dan kadar pulangan kaedah di bayar di penghujung setiap tahun (bayaran tahunan ditetapkan pada kadar 10 % daripada pinjaman prinsipal)*

Pilih satu pilihan pinjaman kewangan terbaik berserta justifikasi keputusan anda.

[25 markah]

BAHAGIAN B: SOALAN OBJEKTIF

Jawab semua soalan

1. *Pemasaran berusaha mencipta dan mengurus perhubungan pelanggan yang memberi keuntungan dengan membekalkan _____ kepada pelanggan.*
 - a. *nilai terbaik*
 - b. *harga saingan*
 - c. *perkhidmatan terbaik*
 - d. *promosi terbaik*
 - e. *kepelbagaian keluaran*

2. *Penyelidikan pasaran termasuk semua yang berikut KECUALI:*
 - a. *mengumpul data*
 - b. *mencipta data*
 - c. *merakamkan data*
 - d. *mentafsir data*
 - e. *menganalisis data*

3. *Yang manakah antara stimulus pemasaran berikut BUKAN sebahagian daripada empat P's?*
 - a. *produk*
 - b. *bungkusan*
 - c. *harga*
 - d. *promosi*
 - e. *tempat*

4. *Kamal bercadang untuk menambah wakil jurujual baru dan meningkatkan pengiklanan dalam pasaran baru untuk barisan sistem keselamatan. Kamal sedang mengamalkan strategi pertumbuhan _____ .*
- a. *percambahan*
 - b. *pembangunan pasaran*
 - c. *penembusan pasaran*
 - d. *pempelbagaian*
 - e. *pembangunan keluaran*
5. *Pengguna sentiasa menggunakan Internet pada peringkat _____ proses keputusan pengguna.*
- a. *kesedaran keperluan*
 - b. *penilaian pasca beli*
 - c. *pencarian maklumat*
 - d. *analisis faktor situasi*
 - e. *penggunaan upacara*
6. *Proses keputusan pengguna sering dipengaruhi oleh faktor persekitaran sosial luaran pengguna seperti :*
- a. *dorongan, kebiasaan dan proses penyelesaian masalah terhadap*
 - b. *keperluan berfungsi dan psikologi*
 - c. *sejagat, dapat balik dan set bangkit*
 - d. *kognitif, afektif dan persekitaran kelakuan*
 - e. *keluarga, kumpulan rujukan dan budaya*
7. *Pemasaran perniagaan ke perniagaan merujuk kepada pembelian dan jualan barang-barang atau perkhidmatan untuk digunapakai oleh:*
- a. *pengeluar-pengeluar*
 - b. *pemborong*
 - c. *peruncit-peruncit*
 - d. *pengeluar-pengeluar*
 - e. *semua di atas*

8. *Satu persamaan kedua-dua proses pembelian B2B dan B2C adalah ia bermula daripada:*
- perancangan pusat*
 - kesedaran keperluan*
 - percanggahan pasca beli*
 - penilaian alternatif*
 - spesifikasi pesanan*
9. _____ *mengawal pergerakan maklumat kepada orang-orang lain dalam pusat pembelian.*
- pembeli*
 - pengasas*
 - pengaruh*
 - pengguna*
 - penjaga pintu*
10. *Amran telah ditanggungjawabkan dengan rasmi untuk memilih pembekal dan merancang urusan pembelian bagi kebanyakan barangan yang digunakan oleh firmanya. Peranan beliau dalam pusat pembelian adalah sebagai*
- pengguna*
 - pengaruh*
 - pembeli*
 - pembuat keputusan*
 - penjaga pintu*
11. _____ *melibatkan pengubalan pembolehubah campuran pasaran firma supaya pelanggan sasaran memperoleh pemahaman yang jelas, berbeza dan diingini terhadap tawaran firma berbanding dengan tawaran pesaing.*
- Pemprosesan*
 - Penanggapan*
 - Peletakan*
 - Perimbangan*
 - Tinjauan*

12. *Perancang produk harus fikirkan produk-produk dan perkhidmatan-perkhidmatan pada kesemua tiga tahap. Peringkat kedua adalah tahap di mana syarikat menukarkan manfaat teras kepada _____.*
- a. *keluaran tambahan*
 - b. *ekuiti jenama*
 - c. *sambungan jenama*
 - d. *produk perindustrian*
 - e. *produk sebenar*
13. *Pemasar membelanjakan berbilion-bilion dolar setiap tahun atas usaha untuk membina jenama berkesan. Manfaat asasi satu jenama adalah :*
- a. *mencipta satu asas untuk pembungkusan berkesan.*
 - b. *menyediakan satu cara untuk sebuah syarikat membezakan tawaran produknya berbanding pesaingnya.*
 - c. *menyumbang tawaran-tawaran pariti promosi pengguna.*
 - d. *membenarkan pengeluar-pengeluar mengabaikan promosi perbelanjaan.*
 - e. *mengurangkan keperluan untuk simpan unit-unit stok.*
14. *Antara peringkat-peringkat dalam kitar hayat produk, yang mana adalah berunsur penerimaan pasaran pesat, penambahan jualan, dan penokokkan keuntungan?*
- a. *pengenalan*
 - b. *kematangan*
 - c. *pertumbuhan*
 - d. *penurunan*
 - e. *pembangunan*
15. *Sekumpulan firma menetapkan harga serendah yang mungkin atas matlamat untuk menjadi _____.*
- a. *pemimpin produk berkualiti*
 - b. *pemimpin pasaran*
 - c. *pemimpin pelanggan berkualiti*
 - d. *pemimpin keuntungan maksimum*
 - e. *pemimpin harga*

16. Rita menjanggarkan bahawa kos untuk susunan bunga ialah RM15 tidak kira dia membuat 10 atau 50 susunan pada hari tertentu. Dia menambah tokokan RM15 untuk menetapkan harga. Faridah menggunakan strategi penentuan harga _____.
- a. penambahbaikan harga
 - b. asas nilai
 - c. harga rendah setiap hari
 - d. asas rujukan
 - e. asas kos
17. Syarikat-syarikat yang menghadapi cabaran dalam menentukan harga buat kali pertama boleh memilih di antara dua strategi: penembusan pasaran letak harga dan _____.
- a. tahap pasaran letak harga
 - b. pasaran kompetitif letak harga
 - c. penentuan harga penarahan pasaran
 - d. harga pasaran alas
 - e. harga pasaran mengenyangkan
18. Ramli ialah peruncit pertama yang menjual perisian permainan komputer. Ramli hendak menawan pasaran untuk permainan baru sebesar mungkin dengan cepat. Ramli mungkin akan menggunakan strategi penentuan harga _____.
- a. harga bungkusan
 - b. penembusan pasaran
 - c. penetapan harga
 - d. rujukan harga
 - e. tarahan harga

19. *Pengurusan rantaian bekalan menambah nilai untuk pelanggan dengan:*
- a. *memaksimumkan jumlah kos pengedaran*
 - b. *menggunakan wilayah geografi yang eksklusif*
 - c. *menghantar barangan kepada pelanggan dengan cekap*
 - d. *meliputi kod barangan sejagat*
 - e. *memaksimumkan pengagihan yang boleh sampai*
20. *Dalam tahun-tahun kebelakangan, _____ telah membesar cepat. Ini termasuk jualan untuk pengguna-pengguna pusingan akhir melalui mel terus, katalog, telefon, dan Internet.*
- a. *kedai-kedai bidang*
 - b. *membeli-belah pusat-pusat*
 - c. *superstores*
 - d. *nonstore peruncitan*
 - e. *e-dagang*
21. _____ merangkumi semua aktiviti terlibat dalam jualan barang-barang dan perkhidmatan untuk pembelian bagi penjualan semula atau kegunaan syarikat.
- a. *Pemborongan*
 - b. *Peruncitan*
 - c. *Francais*
 - d. *Potongan harga*
 - e. *Penyahantaran*
22. *Susan sentiasa membeli-belah melalui Internet di lapangan terbang apabila dia sedang menunggu kapal terbang. Untuk Susan, peruncitan Internet memberi manfaat:*
- a. *kategori barangan*
 - b. *kemasukan kepada maklumat*
 - c. *kebolehsampaian*
 - d. *mengurangkan kos membeli-belah*
 - e. *kepercayaan perseorangan*

23. *Kedai pengantin, kedai kelengkapan perubatan dan tukang kunci ialah antara contoh:*
- a. *kedai serbaneka*
 - b. *harga luar peruncit*
 - c. *kedai diskaun*
 - d. *kedai nilai tinggi*
 - e. *kedai pakar kategori*
24. *Peruncitan adalah ditakrifkan sebagai satu set aktiviti-aktiviti perniagaan yang:*
- a. *menumpukan pada nilai-nilai teras sesebuah syarikat.*
 - b. *tawar berbilang perhubungan rantaian bekalan.*
 - c. *menambah nilai bagi produk-produk dan perkhidmatan yang dijual kepada pengguna terakhir.*
 - d. *memisahkan pemborongan daripada pembuatan.*
 - e. *berlaku dalam ruang 'brick and mortar'*
25. *Antara kedai-kedai runcit yang berikut yang mana akan menekankan jualan perseorangan sebagai sebahagian besar usaha promosi firma?*
- a. *kedai barangan emas*
 - b. *kedai mudah beli*
 - c. *kedai makan*
 - d. *kedai pakaian terpakai*
 - e. *bakeri.*
26. *Antara lima alat-alat promosi utama yang berikut yang mana melibatkan siaran-siaran akhbar dan ehwal khas?*
- a. *promosi jualan*
 - b. *jualan perseorangan*
 - c. *pemasaran langsung*
 - d. *perhubungan awam*
 - e. *publisiti*

27. *Dalam komunikasi pemasaran berintegrasi (IMC), mengekod bermaksud:*
- a. *menukarkan pendapat pengguna kepada cadangan nilai*
 - b. *mentafsirkan apa itu ucapan bukan komersial berbanding dengan ucapan komersial*
 - c. *menukarkan penyahkod kepada penerima*
 - d. *mentafsirkan kadar laluan klik*
 - e. *menukarkan pendapat penghantar kepada pesanan, dalam bentuk lisan, penglihatan atau kedua-duanya.*
28. *Dalam model AIDA:*
- a. *pengiklanan menjadi punca tarikan, dengan harapan ia mendatangkan keinginan dan kemudian tindakan*
 - b. *kesedaran menjadi punca integrasi, dengan harapan ia mendatangkan keinginan dan kemudian tindakan*
 - c. *kesedaran menjadi punca tarikan, dengan harapan ia mendatangkan keinginan dan kemudian tindakan*
 - d. *kesedaran menjadi punca tarikan, dengan harapan ia mendatangkan keinginan dan kemudian perhatian*
 - e. *kesedaran menjadi punca tarikan, dengan harapan ia mendatangkan perbincangan dan kemudian tindakan*
29. *Apabila objektif adalah membina permintaan utama, ibarat bila memperkenalkan satu kategori produk baru, _____ digunakan dengan hebat.*
- a. *pengiklanan memujuk*
 - b. *pengiklanan bermaklumat*
 - c. *pengiklanan berbanding*
 - d. *pengiklanan naungan*
 - e. *pengiklanan lembaga*

30. *Jualan peribadi boleh mengambil tempat di semua situasi berikut KECUALI:*
- a. *muka ke muka*
 - b. *atas Internet*
 - c. *telefon*
 - d. *suratkhabar*
 - e. *tali persidangan video*
31. *Satu kelebihan jualan peribadi berbanding dengan kaedah komunikasi pemasaran yang lain adalah :*
- a. *jurujual dapat customize mesej mereka untuk seorang pembeli yang khusus.*
 - b. *kosnya adalah rendah berbanding alternatif komunikasi pemasaran yang lain.*
 - c. *ia mempunyai jangkauan lebih besar daripada pengiklanan.*
 - d. *panggilan 'cold' adalah lebih mudah daripada iklan pos langsung.*
 - e. *semua di atas.*
32. *Tujuan pengurusan perhubungan pelanggan ialah untuk:*
- a. *mengurus perhubungan setiap pelanggan secara berasingan.*
 - b. *mengurus perhubungan setiap pelanggan demi keuntungan potensi yang maksimum.*
 - c. *mengurangkan perhubungan yang tidak cekap melalui khidmat pelanggan.*
 - d. *mengenalpasti dan membina kesetiaan antara pelanggan syarikat.*
 - e. *menghasilkan perhubungan dengan semua pelanggan syarikat.*
33. *Yang mana satu berikut BUKAN daripada enam faktor persekitaran makro yang mempengaruhi proses perancangan pemasaran strategik untuk firma?*
- a. *Budaya*
 - b. *Demografi*
 - c. *Sistem penghantaran 'Just-in-Time'*
 - d. *Persoalan sosial*
 - e. *Kemajuan teknologi*

34. *Usaha strategik untuk membekal pengguna dengan barangan yang mesra persekitaran dikenali sebagai:*
- a. *kebenaran luar biasa*
 - b. *pemasaran hijau*
 - c. *generasi Gergasi Hijau*
 - d. *kebenaran tidak selesa*
 - e. *hari Bumi*
35. *Satu produk ialah _____ yang boleh ditawarkan melalui pertukaran pemasaran sukarela.*
- a. *kombinasi campuran pemasaran firma*
 - b. *jumlah kesedaran jenama dan sekutu jenama*
 - c. *kedalaman kategori*
 - d. *jumlah komponen yang digunakan dalam unit penyimpanan stok*
 - e. *apa-apa saja yang membawa nilai kepada pengguna*
36. *Jenama ialah _____ yang boleh dilindungi melalui cap dagang dan hak cipta.*
- a. *produk*
 - b. *tanggapan*
 - c. *liabiliti*
 - d. *pengguna*
 - e. *aset*
37. *Sekiranya harga untuk satu produk naik, permintaan untuk barang pelengkap akan:*
- a. *turun*
 - b. *naik*
 - c. *tetap sama*
 - d. *menjadi semakin elastik*
 - e. *menjadi semakin tidak elastik*

38. *Langkah pertama dalam pembangunan produk baru adalah _____.*
- a. *melahirkan idea produk baru*
 - b. *penapisan idea produk baru*
 - c. *konsep pembangunan*
 - d. *konsep ujian*
 - e. *ujian pemasaran*
39. *Kupon, rebat dan diskaun atas talian terus adalah contoh:*
- a. *promosi dalam kedai*
 - b. *peragaan barangan istimewa*
 - c. *promosi penentuan harga*
 - d. *harga luar pemborong*
 - e. *pengiklanan media massa*
40. *Peningkatan dalam penggunaan pangkalan data pelanggan telah membolehkan pemasar mengenalpasti dan mengesan pengguna sepanjang masa dari pelbagai situasi pembelian dan telah menyumbang kepada pembangunan pesat dalam:*
- a. *pengiklanan media*
 - b. *publisiti*
 - c. *perhubungan awam*
 - d. *promosi jualan*
 - e. *pemasaran langsung*

BAHAGIAN C: SOALAN OBJEKTIF.

Jawab semua soalan

1. Fungsi asas proses pengurusan termasuk semua yang berikut **KECUALI** _____.
 - a. perancangan
 - b. pengelolaan
 - c. penyumberan
 - d. memimpin

2. _____ ialah proses memperoleh, latihan, menilai, dan membayar pekerja, dan mengendalikan hubungan pekerja, kesihatan dan keselamatan, dan perihal keadilan.
 - a. Psikologi industri
 - b. Hubungan pekerja
 - c. Pengurusan sumber manusia
 - d. Pengurusan tingkah laku

3. _____ ialah kuasa untuk membuat keputusan, mengarah kerja orang lain, dan memberi arahan.
 - a. Kepimpinan
 - b. Otoriti
 - c. Delegasi
 - d. Pengurusan

4. Yang manakah diantara berikut merujuk kepada otoriti yang digunakan oleh pengurus sumber manusia (HR) sebagai penyelarasan aktiviti kakitangan?
 - a. otoriti pekerja
 - b. otoriti garisan
 - c. otoriti fungsian
 - d. otoriti korporat

5. _____ wujud apabila majikan melayani individu secara berbeza disebabkan individu itu ahli kepada bangsa, agama, jantina, atau kumpulan etnik tertentu.
- a. *Diskriminasi tidak sengaja*
 - b. *Impak yang berbeza*
 - c. *Layanan yang berbeza*
 - d. *Kesan yang bertentangan*
6. Apabila syarikat menggunakan _____, mereka mengambil langkah untuk menghapuskan kesan diskriminasi lalu.
- a. *tindakan pengesahan*
 - b. *arahan eksekutif*
 - c. *tindakan pemulihan*
 - d. *garis panduan hak awam*
7. Yang manakah diantara berikut merujuk kepada analisa pengukuran oleh organisasi terhadap kedudukannya pada masa ini dan menentukan perlaksanaan bagi meningkatkan fungsi sumber manusianya?
- a. *Kaedah HR*
 - b. *Tanda aras HR*
 - c. *Senarai semakan HR*
 - d. *Audit HR*
8. Yang manakah diantara syarat berikut merujuk kepada proses membandingkan dan mengkaji amalan sesebuah firma dengan yang sebuah syarikat berprestasi tinggi?
- a. *tanda aras*
 - b. *mempelbagaikan*
 - c. *'offshoring'*
 - d. *mengatur strategi*

9. *Yang manakah diantara syarat berikut merujuk kepada satu set polisi pengurusan sumber manusia dan pengamalan yang menggalakkan keberkesanan organisasi?*
- a. *pengurusan oleh sistem objektif*
 - b. *metrik sumber manusia*
 - c. *strategi peringkat korporat*
 - d. *sistem kerja berprestasi tinggi*
10. *Strategi sumber manusia ialah _____ yang digunakan untuk menyokong matlamat strategik firma.*
- a. *wawasan dan objektif*
 - b. *dasar dan amalan*
 - c. *misi dan matlamat*
 - d. *rancangan dan penilaian*
11. *Mengeksport kerja dari negara maju ke negara yang kos buruhnya rendah dikenali sebagai _____.*
- a. *'freelancing'*
 - b. *'unionizing'*
 - c. *'offshoring'*
 - d. *'integrating'*
12. *Yang manakah diantara berikut memberikan ringkasan arah tuju dan pendekatan firma, dalam terma yang luas, "apa kami mahu menjadi"?*
- a. *penyata misi*
 - b. *rancangan strategik*
 - c. *kod etika*
 - d. *penyata visi*

13. Perolehan maklumat dari analisa pekerjaan digunakan untuk menulis _____.
a. keterangan pekerjaan
b. objektif korporat
c. soal selidik kakitangan
d. keperluan latihan
14. Temuramah untuk mengutip data analisa pekerjaan pada kebiasaanya membincangkan topik berikut **KECUALI** _____.
a. keadaan berbahaya
b. tugas kerja utama
c. pengalaman perlu
d. hobi peribadi
15. Yang manakah diantara berikut adalah sumber maklumat utama yang digunakan oleh untuk menulis spesifikasi pekerjaan?
a. ringkasan pekerjaan
b. fungsi kerja
c. deskripsi kerja
d. standard prestasi
16. _____ kerja bererti menugaskan pekerja dengan aktiviti tambahan separas.
a. Pemindahan
b. Pengayaan
c. Tugas
d. Pembesaran

17. *Yang manakah diantara berikut mendiskripsi kelakuan pekerjaan yang boleh diukur dan diperhatikan dimana pekerja yang melakukan kerja itu mesti mempamerkan untuk melakukan kerja dengan baik?*
- a. *Analisa kerja berdasarkan kecekapan*
 - b. *Prosedur Jabatan Buruh*
 - c. *Analisa fungsian pekerjaan*
 - d. *Sistem standard pengkelasifikasian pekerjaan*
18. *Yang manakah diantara syarat berikut merujuk kepada siasatan latar belakang, ujian, dan pemeriksaan fizikal yang digunakan oleh firma untuk mengenalpasti calon berdaya maju untuk pekerjaan itu?*
- a. *Alat pemilihan*
 - b. *Kaedah analisa kerja*
 - c. *Spesifikasi kerja*
 - d. *Teknik kakitangan*
19. *Proses membuat keputusan bagaimana untuk mengisi jawatan eksekutif di satu firma dikenali sebagai _____.*
- a. *pengambilan dalaman*
 - b. *perancangan penggantian*
 - c. *peramalan jangka panjang*
 - d. *menemu duga lanjut*
20. *Yang manakah di antara berikut kelebihan utama pengambilan pekerja melalui kolej?*
- a. *keperluan persediaan minimum*
 - b. *fleksibel, jadual temuduga jangka pendek*
 - c. *prosedur penyaringan pemohon yang murah*
 - d. *akses sumber kepada pelatih pengurusan*

21. *Pembayaran kewangan langsung termasuk semua yang berikut **KECUALI** _____.*
- a. *upah*
 - b. *insuran*
 - c. *gaji*
 - d. *insentif*
22. *Yang manakah di antara terma berikut dirujuk kepada konsistensi skor yang diperolehi oleh orang yang sama apabila diuji semula dengan kaedah yang berbeza?*
- a. *kuavalensi*
 - b. *relaibiliti*
 - c. *ekspektansi*
 - d. *objektiviti*
23. *Langkah pertama dalam proses pengesahan ujian ialah _____.*
- a. *mencipta satu rampai uji*
 - b. *membangun carta ekspektansi*
 - c. *mentadbirkan ujian*
 - d. *menganalisa kerja tersebut*
24. *Ujian _____ termasuk taksiran keupayaaan penaakulan umum dan keupayaan mental khusus seperti ingatan dan taakulan induktif.*
- a. *kebolehan motor*
 - b. *personaliti*
 - c. *pencapaian*
 - d. *kognitif*

25. Satu(n) _____ ialah satu simulasi di mana calon menjalankan tugas realistik dalam situasi andaian dan mendapat markah pada prestasi mereka.
- a. acara persampelan kerja
 - b. situasi berdasarkan-video
 - c. pusat penilaian pengurusan
 - d. ujian personaliti pemohon
26. Apa langkah pertama dalam proses pengambilan dan pemilihan?
- a. melakukan temuduga penyaringan
 - b. mendapatkan calon yang ramai
 - c. melakukan semakan latar belakang calon
 - d. menemu duga calon-calon yang mungkin
27. _____ bermaksud seseorang belajar suatu pekerjaan dengan melakukannya.
- a. Latihan Dalaman
 - b. Latihan Semasa Kerja
 - c. Sosialisasi
 - d. Pembelajaran sosial
28. Berapakah langkah-langkah yang terlibat dalam proses analisis kerja?
- a. dua
 - b. empat
 - c. enam
 - d. lapan
29. Pengurus menggunakan _____ untuk mengenalpasti tugas penting yang belum ditugaskan kepada pekerja khusus.
- a. aktiviti kerja
 - b. spesifikasi kerja
 - c. analisa kerja
 - d. standard prestasi

30. *Yang manakah diantara sifat berikut lebih berkemungkinan untuk ditaksir dengan tepat semasa satu temuduga?*
- a. *kejujuran*
 - b. *kepintaran*
 - c. *kebersetujuan*
 - d. *kehematan*
31. *Yang manakah jenis temuduga berikut berikutan dari penilaian prestasi dan fokus utamanya berkaitan pengkadaratan prestasi pekerja?*
- a. *pemilihan*
 - b. *penilaian*
 - c. *keluar*
 - d. *arahan*
32. *Kaedah yang digunakan untuk memberi kemahiran yang diperlukan untuk melakukan kerja kepada pekerja baru atau semasa dipanggil _____.*
- a. *orientasi*
 - b. *latihan*
 - c. *pembangunan*
 - d. *penilaian*
33. *Yang manakah diantara teknik penilaian prestasi berikut menyenaraikan sifat dan nilai prestasi untuk setiap sifat?*
- a. *'behaviorally anchored rating scale'*
 - b. *'graphic rating scale'*
 - c. *'forced distribution'*
 - d. *'narrative assessment'*

34. _____ ialah proses membolehkan pekerja lebih memahami dan membangunkan kemahiran dan minat kerjaya serta menggunakannya dengan berkesan di dalam dan di luar syarikat.
- a. *Pembangunan organisasi*
 - b. *Pengurusan kerjaya*
 - c. *Pembangunan kerjaya*
 - d. *Perancangan kerjaya*
35. Kesatuan sekerja lazimnya berunding untuk semua yang berikut **KECUALI** _____.
- a. *kadar upah*
 - b. *sekuriti pendapatan*
 - c. *cuti sakit tidak dibayar*
 - d. *faedah penjagaan kesihatan*

oooOOOooo